

FisioSPORTerraglio

Aut. PG 2016/77263 06.05.2016 | Accr. Istituz.DGR n. 1201 del 14.08.2019

Struttura Accreditata in Branca 56 - Regione Veneto 445433

Centro di Riabilitazione Intensiva ex art. 26 L.833/78 | DGR 1268 10.12.2018

Poliambulatori Specialistici in Mestre

CARTA DEI SERVIZI

**La presente Carta dei Servizi vuole essere
una guida sicura a garanzia dell'utenza rispetto
alla qualità dei servizi erogati**

Versione 04 del 02.03.2019 (rev. settembre 2020)



FISIOSPORT TERRAGLIO nasce come struttura sanitaria concepita allo scopo di fornire un servizio di assistenza ai cittadini, con l'obiettivo primario della massima qualità nelle prestazioni offerte.

Da sempre, e in modo costante, la società è impegnata nel miglioramento del livello nell'erogazione dei suoi servizi all'utenza. A tal proposito, dispone di uno staff professionale impegnato in modo continuo nell'effettuazione di prestazioni adeguate alle esigenze dei pazienti, pronto ad attivarsi e prodigarsi per soddisfare e dare una pronta risposta senza ritardi o disagi, e comunque nel rispetto delle tempistiche previste dalle più recenti e consolidate procedure sanitarie.

Le decisioni organizzative e le dinamiche di programmazione della struttura si ergono su principi inderogabili, primi fra tutti **il rispetto** nei confronti del cittadino e dei suoi bisogni e **l'uguaglianza** di trattamento nell'offerta di servizi al pubblico, senza distinzione di età, razza, lingua, nazionalità, religione o condizioni fisiche.

Il rispetto dell'**imparzialità** è il naturale riflesso del comportamento equanime messo in atto secondo modalità di assoluta **trasparenza** da parte di tutto il personale operante nella struttura, quali principi indispensabili a garantire l'assoluta chiarezza nei confronti dell'utente e del cittadino rispetto alle tipologie delle prestazioni erogate e alle attrezzature elettromedicali e non utilizzate.

Le prestazioni professionali vengono eseguite in una struttura di recentissima costruzione, progettata secondo i più moderni criteri architettonici e funzionali, ove trovano collocazione ideale poliambulatori e comparti riabilitativi, inseriti in un contesto privo di barriere architettoniche, di modo da favorire la più completa agibilità degli ambienti secondo le norme vigenti in materia.

SERVIZIO INFORMAZIONI

L'utente può contattare la struttura telefonando al numero 0415020154 oppure inviando un fax al numero 041942020.

E' inoltre disponibile un servizio di posta elettronica presso l'indirizzo e-mail fisiosport@terraglio.com, oltre che una dettagliata panoramica delle attività presso il sito internet www.terraglio.com

ORARI

Le prestazioni presso la struttura vengono erogate prevalentemente su appuntamento. Gli orari della segreteria sono i seguenti:

- **lunedì** 08:00 - 20:00
- **martedì** 08:00 - 20:00
- **mercoledì** 08:00 - 20:00
- **giovedì** 08:00 - 20:00
- **venerdì** 08:00 - 20:00
- **sabato** 08:00 – 12:00

Domenica e Festivi CHIUSO

VARIAZIONI POSSIBILI CAUSA EMERGENZA COVID-19

CONVENZIONE CON IL S.S.N. - REGIONE DEL VENETO

La struttura gode di accreditamento istituzionale con la Regione Veneto (DGR 2139 del 23.12.2016) ed opera in regime di convenzione con il SSN in Branca 56 per la Medicina Fisica e la Riabilitazione, limitatamente ai pazienti dell'Azienda Ulss 3 Serenissima portatori certificati di disabilità. È inoltre titolare di Autorizzazione e Accreditamento in qualità di Centro di Riabilitazione Intensiva ex art. 26 L. 833/78 (DGR 1268 del 10.12.2018).

COME PRESENTARSI, COSA PORTARE PER L'EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Nel giorno e nell'ora fissati per l'appuntamento, i pazienti sono invitati a portare presso il poliambulatorio la documentazione sanitaria già in loro possesso. Sono inoltre tenuti ad informare il personale di eventuali variazioni della propria situazione clinica avvenuta nel lasso di tempo tra la prenotazione e l'inizio delle prestazioni, di eventuali terapie in atto o di sopraggiunte situazioni fisiologiche peculiari.

RITIRO CERTIFICAZIONI E DOCUMENTAZIONE

Per quanto riguarda le certificazioni mediche richieste, qualora non fossero rilasciate prontamente dopo la visita in quanto bisognevoli di ulteriori valutazioni ed elaborazioni, la segreteria comunicherà direttamente al paziente le modalità di ritiro delle certificazioni. Nel caso in cui l'utente non possa ritirare presso la segreteria del poliambulatorio i certificati medici nei tempi previsti, questi si può accordare con la struttura per la spedizione tramite assicurata. La consegna delle certificazioni a persona diversa dall'utente è previsto esclusivamente previa presentazione di apposita delega scritta.

COME SI ARRIVA ALLO STUDIO

La struttura è localizzata a Mestre, al termine dell'asse viario del Terraglio, che unisce le città di Treviso e di Venezia. La sede è localizzata in via Arturo Penello n. 5/7, a 5 minuti dall'uscita della tangenziale "Castellana" e a 2 minuti dall'uscita "Treviso-Terraglio".

Per utenti provenienti dal centro della città, la zona è servita dall'autobus di linea extra-urbana Venezia-Treviso.

Nella sala d'attesa della struttura poliambulatoriale sono inoltre a disposizione del pubblico note informative ad uso interno con l'indicazione delle caratteristiche delle prestazioni sanitarie erogate.

TUTELA DEGLI UTENTI

A disposizione degli utenti vi è un'apposita scheda per la segnalazione di eventuali reclami o suggerimenti, posta direttamente nei pressi dell'accettazione per favorire l'interscambio di elementi che possono contribuire al continuo miglioramento.

Il Direttore Amministrativo è il diretto referente per reclami e suggerimenti, e si impegna in modo costante e continuo per ottemperare ai bisogni primari dell'utenza nel modo più sollecito e preciso possibile.

Inoltre, all'utenza viene consegnata periodicamente una scheda-questionario per il monitoraggio della sua soddisfazione, dando la possibilità di dettagliare eventuali pregi e lacune organizzative.

LA QUALITA' AL VOSTRO SERVIZIO

La struttura ha aderito al Sistema di Qualità Regionale, operando in ogni fase del proprio processo operativo secondo i principi e i dettami previsti dai dispositivi della Regione Veneto, garantendo continuità qualitativa e regolarità operativa previste dal sistema di accreditamento regionale. Nell'ambito dell'iter amministrativo relativo a tale procedimento, Fisiosport Terraglio è stata oggetto di tre differenti momenti di verifica, nel 2011, 2014 e 2016, con esito regolarmente positivo.

FISIOSPORT TERRAGLIO gode di Autorizzazione ai sensi della L.R. 22/2002 per tutte le sue attività, rilasciata dal Comune di VENEZIA con provvedimento n° 192992 del 06.05.2011 e rinnovata con provvedimento n° 77263 del 15.02.2016 per le seguenti specialità:

1) Area medica e delle specialità mediche (ortopedia e traumatologia; medicina fisica e riabilitativa; medicina legale e delle assicurazioni; medicina generale; medicina dello sport; scienza dell'alimentazione)

2) Branca sanitaria non medica (fisioterapia; psicologia)

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I Poliambulatori hanno un proprio servizio di accettazione, preposto a rispondere alle richieste dell'utenza in modo puntuale ed efficace.

L'organizzazione ha incaricato un responsabile per la qualità aziendale, nonché un responsabile amministrativo, della direzione sanitaria e un responsabile per la qualità tecnica delle attrezzature e dei macchinari utilizzati.

PRENOTAZIONI

La prenotazione degli appuntamenti può avvenire telefonicamente o direttamente al banco di accettazione dei poliambulatori, negli orari di apertura al pubblico. L'interessato deve presentarsi munito di richiesta rilasciata dal medico che effettua la prescrizione. Nel caso in cui intenda avvalersi dei medici specialisti interni della struttura, può prenotare la visita medico-specialistica senza ausilio di altra prescrizione. Le prestazioni eseguite in regime di convenzione con il SSN sono sottoposte alle procedure vigenti, con servizio di prenotazione tramite CUP aziendale.

PRIVACY

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato dal personale di segreteria sul trattamento dei dati sensibili che lo riguardano con la sottoscrizione di una dichiarazione rilasciata ai sensi del regolamento UE 2016/679 GDPR con cui l'utente autorizza al trattamento dei propri dati sanitari connessi all'effettuazione della prestazione richiesta, alla gestione ed archiviazione della cartella ambulatoriale personale.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni viene normalmente effettuato al momento delle prenotazioni delle prestazioni. Altre forme di pagamento sono comunque concordabili direttamente con il personale della segreteria incaricato.

PRESTAZIONI ESEGUITE NELLA STRUTTURA

Presso la struttura vengono eseguite le seguenti prestazioni: elettroterapia antalgica; elettroterapia; laserterapia antalgica; magnetoterapia; ultrasuonoterapia a contatto e in immersione; diatermia; trattamento osteopatico; fkt passiva; massoterapia a due distretti; pompaggio cervicale; fkt individuale; fkt post-chirurgica; fkt da patologia complessa; fkt di gruppo; rieducazione motoria; rieducazione colonna; ginnastica correttiva, visite specialistiche.

FisioSport Terraglio dichiara di adottare per ogni paziente le necessarie protezioni specifiche e di adoperarsi per l'applicazione delle necessarie norme comportamentali per l'erogazione sicura e appropriata del servizio, con particolare riferimento alle disposizioni in essere relative all'emergenza COVID-19.

Al fine di renderlo quanto più funzionale ed esaustivo possibile, il presente documento è stato redatto previa condivisione dei suoi contenuti con l'Associazione Diabetici Venezia-Mestre, che ringraziamo per la collaborazione.

FisioSPORTerraglio

Aut. PG 2016/77263 06.05.2016 | Accr. Istituz.DGR n. 1201 del 14.08.2019 | Struttura Accredited. 445433
Centro di Riabilitazione Intensiva ex art. 26 L.833/78 | DGR 1268 10.12.2018

Direttore Amministrativo **Davide GIORGI**
Direttore Sanitario Dott. **Michelangelo BEGGIO**
Direttore Sanitario Vicario Dott. **Filippo VITTADINI**

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Dott. **Mirco MARCHIORI**

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Dott. **Michelangelo BEGGIO**
Dott.ssa **Elisa PASQUALETTO**
Dott.ssa **Giovannella PATTAVINA**
(responsabile attività convenzionata SSN)
Dott. **Filippo VITTADINI**

MEDICINA DELLO SPORT

Dott. **Claudio FABRIS**

PSICOLOGIA

Dott.ssa **Giulia RUBINO**
Dott.ssa **Gloria SCARPA**

SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETOLOGIA

Dott.ssa **Valentina LANZA** (biologa nutrizionista)

FisioSport Terraglio Impresa Sociale

Poliambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitazione

via Penello, 5/7 30174 Mestre (VENEZIA)

tel 0415020154 | fax 041942020 | fisiosport@terraglio.com

www.terraglio.com

C.F. e P.I. 03361080272